„Auskunfts- und Beratungsdienste ohne Stress" – ein Seminar an der UB Heidelberg

Vom 28. bis 29. Juni 2011 nahmen einige Kolleginnen und Kollegen die Gelegenheit wahr, im Seminar „Auskunfts- und Beratungsdienste ohne Stress" ihr eigenes informationsdienstliches Verhalten unter die Lupe zu nehmen. Die Referentin Marion Creß, vom Ikarus[1] leitete die über die Fachhochschule Köln vermittelte Veranstaltung und ermöglichte den UB-MitarbeiterInnen durch Rollenspiele in die „Haut" des Bibliotheksbenutzers zu schlüpfen. Zunächst schätzten die TeilnehmerInnen ihre persönliche berufliche Stress-Situation ein und sammelten die Ursachen für Stress am Arbeitsplatz. Die Hauptstressoren sind Verhaltensweisen wie: Kritik persönlich aufzufassen, perfekt sein zu wollen, Pausen zu opfern bzw. Arbeitsprobleme mit nach „Hause zu nehmen".

Anschließend wurden die wichtigsten persönlichen Stressauslöser in der Gruppe analysiert. Es wurde festgestellt, dass unklare Leitlinien und ein fehlender bibliotheksinterner Informationsaustausch häufige Stressursachen sind, die durch entsprechende organisatorische Maßnahmen, wie genaue Dokumentation von internen Vorgehensweisen oder Informationen (z.B. Abteilungswiki, Arbeitsanleitungen, Fallsammlungen usw.) reduziert werden können. Bei der Bewältigung konkreter stressiger Situationen empfiehlt es sich, Ruhe zu bewahren und sein Handeln zu reflektieren, ohne dem einzelnen Vorgang ein zu hohes Gewicht beizumessen. Nicht jedes Problem muss sofort gelöst werden. Mitunter können Anfragen auf einen späteren Termin verschoben oder per E-Mail oder Telefon beantwortet werden. Dabei ist es wichtig, dem Benutzer einen verbindlichen Termin zu benennen und diesen Termin auch einzuhalten.

Wie in der Gruppe herausgearbeitet wurde, kann durch interne Maßnahmen wie Schulungen zu Auskunftsmitteln, EDV, Haustechnik, Zuständigkeiten usw. eine Reduktion der Stressbelastung erreicht werden. Oft senken schon kleine Dinge wie sanftgängige Türen, Telefone mit optischem Signal, situationsabhängig eingesetzte Anrufbeantworter und automatische Rufweiterleitungen den Stresslevel ab, wohingegen scheinbar entlastende Ausstattung zu einem Anfall von Mehrarbeit führen kann, wie z. B. Rückgabeautomaten, die bei der Rückgabe keine Zustandsprüfung der Medien zulassen und selbst mechanische Schäden an den Bänden verursachen können. Ein Vorausfiltern von BenutzerInnenanfragen im Vorfeld (Übersichtlich gestaltete Homepage, A-Z, Leitsystem) kann besonders zu Stoßzeiten Entlastung bringen.

Am zweiten Tag stand die verbale Kommunikation im Mittelpunkt. Aktives Zuhören ist an vorderster Stelle für den positiven Verlauf eines Beratungsgesprächs entscheidend. Hierunter wird vor allem das aufmerksame Zuhören bis zum Schluss der Ausführungen des Benutzers verstanden. Am Beginn des Gesprächs empfiehlt es sich, dem Benutzer durch offene Fragen die Möglichkeit zu geben, seine Anliegen frei zu artikulieren. Geschlossene Fragen, auf die der Benutzer nur mit ja oder nein antworten kann, ermöglichen dem Bibliothekar, das Gespräch zu steuern und voran zu bringen. Das Verständnis bei komplexen Anliegen kann durch das Paraphrasieren der Fragestellung, beispielsweise eingeleitet mit „Verstehe ich das richtig, dass ..." verbessert werden. Im Beratungsgespräch sollte der/die Informationsdienstleistende mit Sensibilität auf die Bedürfnisse und das Befinden des/der Ratsuchenden eingehen. Durch sensible Formulierungen lassen sich auch negative Aussagen positiv vermitteln. Positive Konnotationen führen auch das Bibliothekspersonal zu positiverem Denken. Positives Denken wiederum findet seinen Niederschlag in der eigenen Sprache. Der Bibliothekar sollte sich dem Benutzer als engagierter Partner bei der Su-

[1] Institut für Kommunikation, Rhetorik und Sprechtraining GbR. URL: www.ikarusinstitut.de

che nach der gewünschten Information zeigen. Man muß nicht in jedem Fall sofort die komplexesten Recherchewege bestreiten, mitunter ist eine simple Google-Suche ausreichend. Je allgemeiner ein Benutzer sein Anliegen formuliert, desto mehr Engagement muß der Bibliothekar entwickeln, um das Suchinteresse überhaupt bewusst zu machen. Hier zahlen sich Geduld und Einfühlungsvermögen in die persönliche Situation des Gegenübers aus.
Bei der Gruppenreflexion wurde herausgearbeitet, dass es einige Benutzertypen gibt, die das Bibliothekspersonal vor besondere Herausforderungen stellen. So gibt es problembeladene Menschen, die Gesprächspartner für die Bewältigung persönlicher Krisensituationen suchen. Man sollte versuchen, das Gespräch wieder auf die fachliche bzw. sachliche Ebene zurückzuführen. Gelingt dies nicht, kann man sich der Situation dadurch entziehen, dass man dringende Arbeit vorschiebt, oder man sagt dem/der GesprächspartnerIn, dass man ihm/ihr nicht helfen kann. Ein anderer Typus, der besondere Sensibilität erfordert, ist der aggressionsgeladene Benutzer, der die Konfrontation sucht. Hier sollte der/die BibliotheksmitarbeitarbeiterIn emotionalen Abstand wahren. Dabei kann man sich kurz ablenken, indem man sich bspw. auf das Hemdmuster des Gegenübers konzentriert. Vielleicht lässt sich die Situation auch dadurch entspannen, dass man die Angelegenheit einem Kollegen übergibt, dessen Verhältnis zum Benutzer noch unbelastet ist. Ein gängiger Anlass für strittige Auseinandersetzungen ist immer wieder die Verweigerung der Zahlung angefallener Gebühren. Hier kann man nur darauf verweisen, dass der Benutzer die Gebührenordnung akzeptiert hat und im Falle der Zahlungsverweigerung die Konsequenzen (Sperrung des Bibliotheksausweises, Mahnverfahren) zu tragen hat. Mitunter ist es nicht leicht, eine Person mit mangelnder Körperhygiene auf die von ihr ausgehende Geruchsbelästigung anzusprechen. In solchen Fällen sollte die betreffende Person so sachlich wie möglich angesprochen werden, etwa so „Es liegt eine Beschwerde wegen Geruchsbelästigung vor, die offenbar von Ihnen ausgeht. Deshalb muss ich Sie bitten, die Bibliothek zu verlassen.“
Aufgrund ihres internationalen Renommees und ihrer historisch einmaligen Bestände ist die UB Heidelberg Anlaufpunkt für Wissenschaftler, Studierende und Touristen aus aller Welt. Unsere internationalen Gäste sprechen nicht unbedingt eine uns geläufige Sprache. Hier sind besonders Einfallsreichtum und Kreativität gefragt.

Abschließend stellte die Referentin fest, dass es fünf Möglichkeiten gibt, auf Konfrontationen zu reagieren: mit Ignorieren der Konfrontation, mit Humor, mit Erwiderung konfrontativen Verhaltens, mit Darlegung des persönlichen Befindens oder – im Extremfall – mit dem Hinweis, dass die Grenze des Akzeptablen überschritten wurde.
Die Referentin verdiente sich großes Lob und Anerkennung durch die Gruppe, durch ihre individuell auf den bibliothekarischen Bedarf zugeschnittene Vermittlung und Stoffauswahl.

Thomas Parschik
Thorsten Wetzenstein